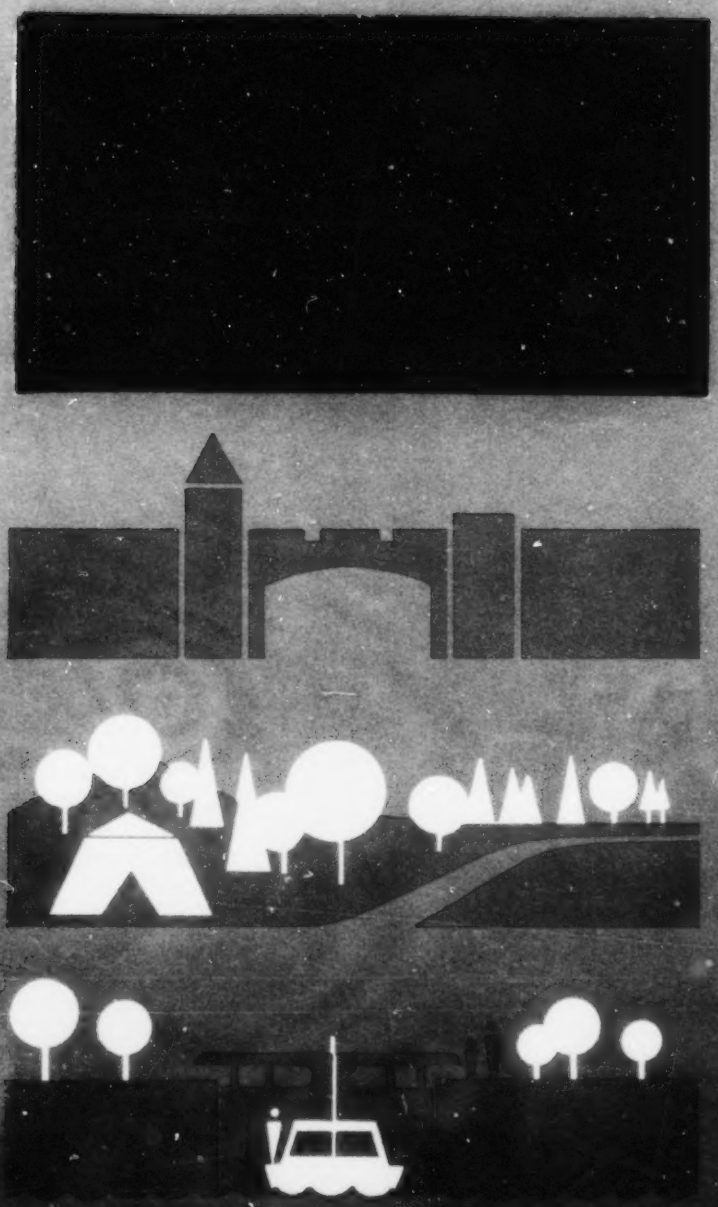


Environnement Canada
Service canadien des parcs

Environment Canada
Canadian Parks Service

Canada

ÉTUDE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE DES GÎTES VOLET HIVER

PARC NATIONAL DE LA MAURICIE

Section politiques et recherche
Direction de la mise en valeur
Service canadien des parcs
Région du Québec

DOE/CPS-015-0351

JANVIER 1992

REMERCIEMENTS

La Section politiques et recherche du **Service canadien des parcs** de la région du Québec a réalisé cette étude au cours de l'hiver 1990-1991. L'objectif de ce rapport de recherche est d'aider les gestionnaires du **parc national de la Mauricie** à prendre des décisions éclairées en regard des besoins et des attentes des visiteurs de la saison hivernale.

Cette étude a été rendue possible grâce à une étroite collaboration entre la Section politiques et recherche et plusieurs intervenants. À ce propos, nous tenons à remercier le Service d'accueil du **parc national de la Mauricie**, et particulièrement messieurs Marc Ampleman et Guy Desaulniers. De plus, les membres de l'association qui coopère avec le parc, **Info-Nature Mauricie**, et spécialement monsieur Éric Beaudoin, ont été responsables de la distribution des questionnaires et du suivi de l'étude auprès des usagers des gîtes. Pour ce travail assidu, mille mercis.

TABLE DES MATIÈRES

page

TABLE DES MATIÈRES..... I

LISTE DES FIGURES..... II

LISTES DES ANNEXES..... II

CONTEXTE..... 1

1.0 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE..... 1

2.0 LES DONNÉES ADMINISTRATIVES..... 2

3.0 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE..... 2

3.1 Caractéristiques des usagers des gîtes..... 2
3.1.1 La provenance..... 2
3.1.2 Le type et la taille des groupes..... 3
3.1.3 L'âge et le sexe..... 4
3.1.4 La scolarité..... 5
3.1.5 Les usagers et leur venue aux gîtes..... 5

3.2 Les activités des usagers des gîtes..... 6
3.2.1 L'utilisation des gîtes par les visiteurs..... 6
3.2.2 L'activité pratiquée..... 6
3.2.3 La durée du séjour aux gîtes..... 7

3.3 Les besoins et attentes des usagers..... 7
3.3.1 L'appréciation des installations et des services offerts.. 7
3.3.2 Ce que les usagers apprécient le plus et le moins..... 9

4.0 CONCLUSION..... 9

LISTE DES FIGURES :

Figure 1 : Provenance des usagers des gîtes..... 3

Figure 2 : Types de groupe et tailles moyennes..... 4

Figure 3 : Distance parcourue en ski..... 7

Figure 4 : Appréciation des installations et des services offerts..... 8

LISTE DES ANNEXES :

ANNEXE A : Les manières d'apprendre l'existence des gîtes..... 11

ANNEXE B : Commentaires sur les services additionnels suggérés par les usagers des gîtes..... 12

ANNEXE C : Ce qui est le plus apprécié, l'ensemble des commentaires des des usagers des gîtes de la saison hivernale..... 13

ANNEXE D : Ce qui est le moins apprécié, l'ensemble des commentaires des des usagers des gîtes de la saison hivernale..... 16

CONTEXTE

Dans le cadre de l'étude auprès des visiteurs - volet hiver du **parc national de la Mauricie**, la clientèle des gîtes Wabénaki et Andrew forme un segment particulier. Pour mieux cerner les besoins de ce segment et connaître le profil de ces utilisateurs du parc, les visiteurs des gîtes ont été invités à répondre à un court questionnaire et ce, tout au long de la saison hivernale 1990-1991.

Ce rapport veut présenter les résultats de la collecte d'information. Pour y arriver, il sera d'abord question de la méthodologie utilisée et des résultats administratifs de la collecte d'information. Des données administratives recueillies par l'association coopérante **Info-Nature Mauricie** lors des réservations et du séjour aux gîtes seront, de plus, comparées à celles tirées de l'étude. Enfin, le profil de la clientèle des gîtes et leurs besoins sont présentés au point 3.0.

1.0 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

L'étude auprès des usagers des gîtes s'adressait à tous les visiteurs, âgés de plus de 11 ans, qui ont séjourné aux gîtes Wabénaki ou Andrew. L'unité d'enquête était le groupe inscrit pour un séjour. À chaque jour d'étude [1], le membre du groupe ayant son anniversaire de naissance le prochain était déterminé et celui-ci était invité à répondre au questionnaire [2].

Au total, pendant la saison hivernale 1990-1991, 207 groupes ont séjourné aux gîtes. Il y a eu 85 groupes en séjour aux gîtes pendant les journées d'étude au cours de l'hiver. Trois répondants ont refusé de remplir le questionnaire ou n'ont pas été contactés puisque l'échantillon final est constitué de 82 répondants, représentant autant de groupes. Le niveau de confiance qu'il est statistiquement possible d'accorder aux résultats de l'étude est de plus ou moins 7,2 % et ce, dix-neuf fois sur vingt.

---

1. L'horaire de l'étude peut être consultée en se référant au rapport de planification de l'étude auprès des visiteurs -volet hiver- parc national de la Mauricie.

2. Pour plus de détails concernant le travail de terrain, les objectifs de l'étude et le questionnaire, veuillez consulter le rapport de planification de l'étude auprès des visiteurs -volet hiver- parc national de la Mauricie; Addendum au rapport de planification; Étude auprès des usagers des gîtes; Planification de l'étude.

2.0 LES DONNÉES ADMINISTRATIVES

L'association coopérante du parc de la Mauricie, **Info-Nature Mauricie**, collige, pour la gestion des opérations des gîtes, une série d'informations de type administratif qui permettent une certaine vérification des données de l'échantillon. Ainsi, à partir de ces informations, on constate que : les deux tiers des usagers des gîtes utilisent le Wabénaki alors que l'autre tiers séjourne plutôt au gîte Andrew; 30 % des usagers des gîtes ont pour lieu de résidence la région de la Mauricie. Les données issues de l'échantillon qu'il est possible de comparer montrent que : 63 % des usagers des gîtes séjournent au Wabénaki, un tiers utilisent le gîte Andrew et 3 % occupent les deux gîtes; 30 % des usagers des gîtes proviennent de la région de la Mauricie-Bois-Francs. Ces faits démontrent que notre échantillon est comparable à la population visée par l'étude.

D'autre part, les données administratives font aussi référence à des informations qu'il est impossible de comparer avec celles de l'échantillon puisqu'elles sont regroupées de manière différente ou qu'elles s'intéressent à une autre population de référence. Il est donc important de noter que les données administratives caractérisent chacun des usagers des gîtes quotidiennement alors que celles de l'étude s'intéressent plutôt aux groupes d'usagers des gîtes en séjour. Ce fait explique les écarts qui peuvent exister entre certains résultats de l'enquête et l'analyse des informations colligées par **Info-Nature Mauricie.**

Considérant ces chiffres et les résultats de tests statistiques effectués sur l'échantillon en fonction des types de jours (semaine, fin de semaine), il n'est pas apparu nécessaire de pondérer l'échantillon. Cependant, comme il est possible de compter sur des données fournies sur l'ensemble des usagers et sur les attitudes d'un échantillon à l'hiver 1990-1991, l'analyse qui suit s'appuiera sur les deux types d'information.

3.0 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

Pour la présentation des résultats de l'analyse, trois questions fondamentales vont être posées : Qui sont les usagers des gîtes ? Que font les usagers des gîtes ? Quelle est l'appréciation et quels sont les commentaires des usagers des gîtes en regard des installations et services qui leur sont offerts ?

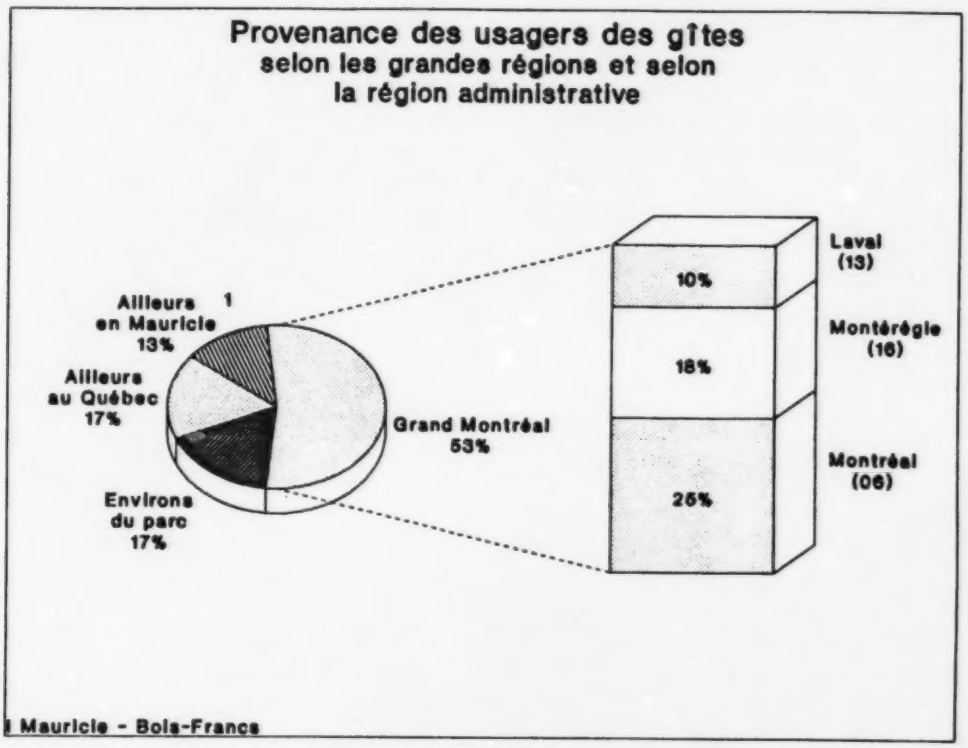
3.1 Caractéristiques des usagers des gîtes

Les caractéristiques à mettre en évidence pour les usagers des gîtes en période hivernale ont trait à leur provenance, au type et à la taille de leur groupe, à leur âge et sexe, à la scolarité et au fait qu'ils soient ou non encore aux études.

3.1.1 La provenance des usagers des gîtes

Les groupes d'usagers des gîtes proviennent dans une part de 30 % de la région administrative de Mauricie - Bois-Francs (04). Plus spécifiquement, un peu plus de la moitié de ces groupes, soit 17 %, sont des voisins du **parc national de la**

Mauricie puisqu'ils habitent dans la région environnante du parc [1]. Cependant, ce sont les usagers habitant la grande région de Montréal qui constituent la majorité de la clientèle des gîtes avec 53 %. En les divisant selon la région administrative, on constate que Montréal (06) constitue actuellement la plus importante clientèle des gîtes avec 25 %. La Montérégie (16) avec 18 % et la région de Laval (13) avec 10 % sont les deux autres marchés les plus représentés. Les autres 17 % de visiteurs sont originaires d'ailleurs au Québec.



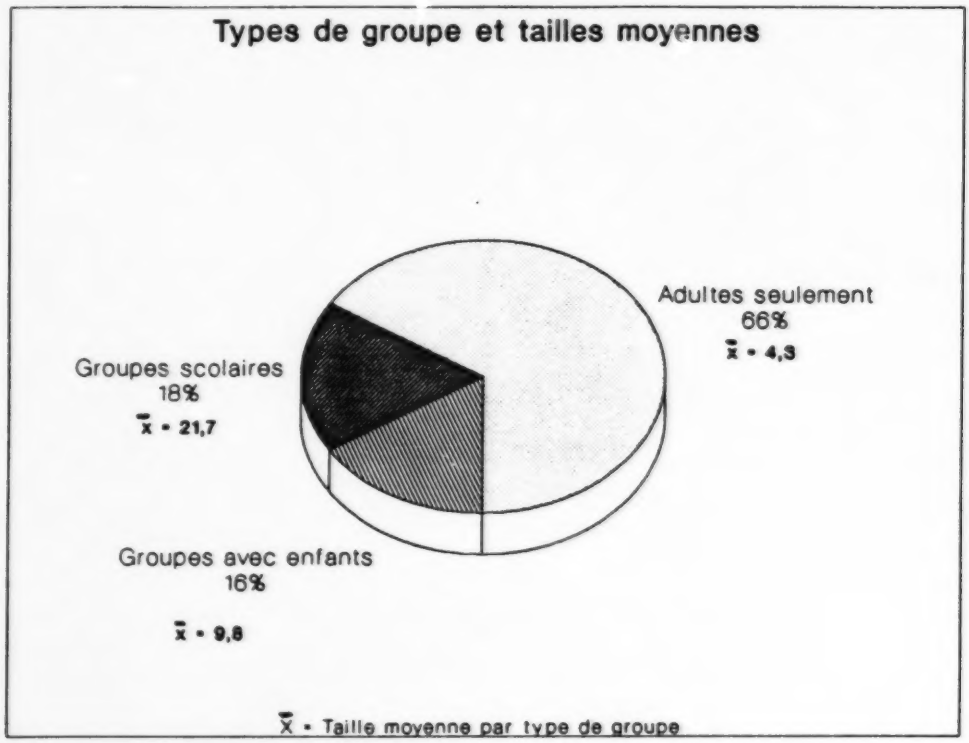
3.1.2 Le type et la taille des groupes d'usagers des gîtes

Ce sont les groupes formés d'adultes seulement qui représentent la plus grande proportion de la clientèle actuelle des gîtes avec 66 %. Ils comptent en moyenne 4,3 personnes par groupe. Ces groupes d'adultes fournissent 34 % de la fréquentation actuelle des gîtes. Les visiteurs de la grande région de Montréal contribuent pour près de quatre groupes d'adultes sur cinq (78 %). Dix-huit pour cent (18 %) des groupes d'usagers des gîtes sont des groupes du type scolaire. Ils représentent 46 % de l'ensemble de la fréquentation des gîtes pendant l'hiver. La taille moyenne de ces groupes est de 19,6 élèves ou étudiants et de 2,2 accompagnateurs par groupe. Au total, la taille moyenne des groupes du type scolaire est de 21,7 personnes par groupe. Les groupes du type familial sont ceux formés d'au moins un enfant ou un adolescent de moins de 18

---

1. Région correspondant au découpage de la municipalité régionale de comté (MRC) à laquelle sont ajoutées Lac-à-la-Tortue et Champlain.

ans et au moins un adulte. En regard de la clientèle actuelle des gîtes, ces groupes constituent une part de 16 % des usagers. Ils regroupent 42 enfants ou adolescents ce qui correspond à 6 % de l'ensemble des usagers. Ces groupes comptent en moyenne 3,2 enfants ou adolescents et 6,6 adultes. L'ensemble des groupes du type familial comprend en moyenne 9,8 personnes. Globalement (en utilisant les sources administratives), **la taille moyenne des groupes d'usagers des gîtes en hiver autres que les groupes du type scolaire est de 4,45 personnes par groupe.** Elle passe à 8,3 personnes lorsqu'on inclut les groupes du type scolaire. D'autre part, les renseignements administratifs montrent la proportion de la fréquentation attribuable à différents types de groupe. Il apparaît alors que 39 % des visiteurs viennent aux gîtes en groupes d'amis, 37 % de la clientèle actuelle fait partie de groupes scolaires, 10 % viennent en groupes familiaux, 5 % font un séjour dans le cadre d'un groupe de plein air, autant viennent seuls et 4 % viennent aux gîtes en couple.



3.1.3 L'âge et le sexe des usagers des gîtes

Le groupe d'âge le plus représenté parmi les usagers des gîtes est celui des moins de 18 ans avec 42 % des visiteurs. Il est cependant nécessaire de noter que 35 % de ces usagers faisaient partie de groupes du type scolaire. Ainsi, seulement 15 % des enfants et des adolescents venus aux gîtes faisaient partie de groupes du type familial. Ce sont les 25-34 ans et les 35-44 ans qui forment les seconds groupes d'âge les plus importants avec respectivement 22 % et 23 % des usagers des gîtes. Les autres groupes d'âge comptent pour 10 % ou moins de la clientèle actuelle.

En ce qui a trait au sexe des usagers, il se répartit dans des proportions semblables selon les différents groupes d'âge avec une constante de plus 5 % du côté des hommes. Dans l'ensemble, 55 % sont des hommes et 45 % sont des femmes.

3.1.4 La scolarité des usagers des gîtes

Près de quatre usagers sur cinq (79 %) ont atteint un niveau de scolarité collégial ou davantage. Vingt-deux pour cent (22 %) ont atteint un niveau universitaire de deuxième ou de troisième cycle, 30 % celui du premier cycle et 27 % le niveau collégial ou l'école technique. On constate, selon les données administratives, que la proportion des usagers faisant partie de groupes scolaires par rapport à l'ensemble des usagers des gîtes est de 37 %. D'autre part, les répondants ayant mentionné être présentement aux études représentent 27 % des usagers des gîtes. L'écart peut s'expliquer par le fait que les accompagnateurs des groupes scolaires ne sont pas nécessairement aux études mais qu'ils sont calculés comme faisant partie des groupes scolaires pour cette forme de compilation.

3.1.5 Les usagers et leur venue aux gîtes

Les répondants ont fait 93 mentions en ce qui a trait à la manières d'apprendre l'existence des gîtes. La majorité de ces mentions (60 %) nous montre que les usagers ont en grande partie appris l'existence des gîtes par le bouche à oreille. Une visite antérieure au parc de la Mauricie a été la seconde manière mentionnée pour faire découvrir l'existence des gîtes et ce, dans 25 % des cas. Les autres circonstances ayant permis d'apprendre l'existence des gîtes touchent moins de 10 % des répondants ; elles sont néanmoins notées en annexe A, exprimées en fréquence de mentions.

La répartition de ceux qui en sont à un premier séjour aux gîtes et de ceux qui y sont déjà venus est à peu de chose près la même. Ainsi, 48 % en sont à un premier séjour, alors que 52 % y sont déjà venus. Pour ceux qui ont déjà séjourné au moins une fois aux gîtes, ils y sont déjà venus en moyenne à 8,5 reprises. Il est ici intéressant de noter que le type de groupe auquel appartient le répondant a tendance à influencer sur le fait d'en être ou pas à un premier séjour. Il semble en effet que les usagers appartenant à des groupes formés d'adultes seulement en sont plus fréquemment à leur première visite (62 %), alors que ceux qui appartiennent à des groupes du type familial ou scolaire viennent pour la première fois dans une proportion de 38 %.

On constate donc que le type de produit offert au parc national de la Mauricie avec les gîtes correspond plus directement aux besoins des groupes du type familial ou scolaire puisque ce sont ceux qui indiquent y séjourner à plusieurs reprises. Les caractéristiques grégaires de l'offre de service correspondent d'ailleurs plus aux besoins et attentes des groupes avec enfants qu'à celui des groupes d'adultes où se retrouvent des couples, des amis ou des individus venus seuls.

C'est dans une proportion de 58 % que les visiteurs d'hiver des gîtes sont en congé de fin de semaine, alors que 14 % sont en congé de vacances annuelles. Les usagers en période de classe de neige représentent 18 %. Les autres types de congés mentionnés sont ceux en semaine lors d'horaire rotatif (6 %), en semaine de relâche (3 %), à la retraite, en chômage ou en exercice militaire avec 1 %.

3.2 Les activités des usagers des gîtes

Le séjour aux gîtes des visiteurs en hiver se décrit par le choix du gîte, le moment choisi pour y venir, l'activité pratiquée, la distance moyenne parcourue en ski de randonnée, la durée moyenne de l'activité et la durée du séjour.

3.2.1 L'utilisation des gîtes par les visiteurs

De manière générale, on constate que le gîte Wabénaki est celui que les usagers utilisent pour l'hébergement dans près de deux tiers des cas (65 %), comme le prescrit sa capacité d'accueil. Il semblerait que les groupes du type familial préférent séjourner au gîte Andrew (75 %) alors que les groupes d'adultes seulement et les groupes scolaires se tournent vers le gîte Wabénaki dans une proportion semblable (74 %).

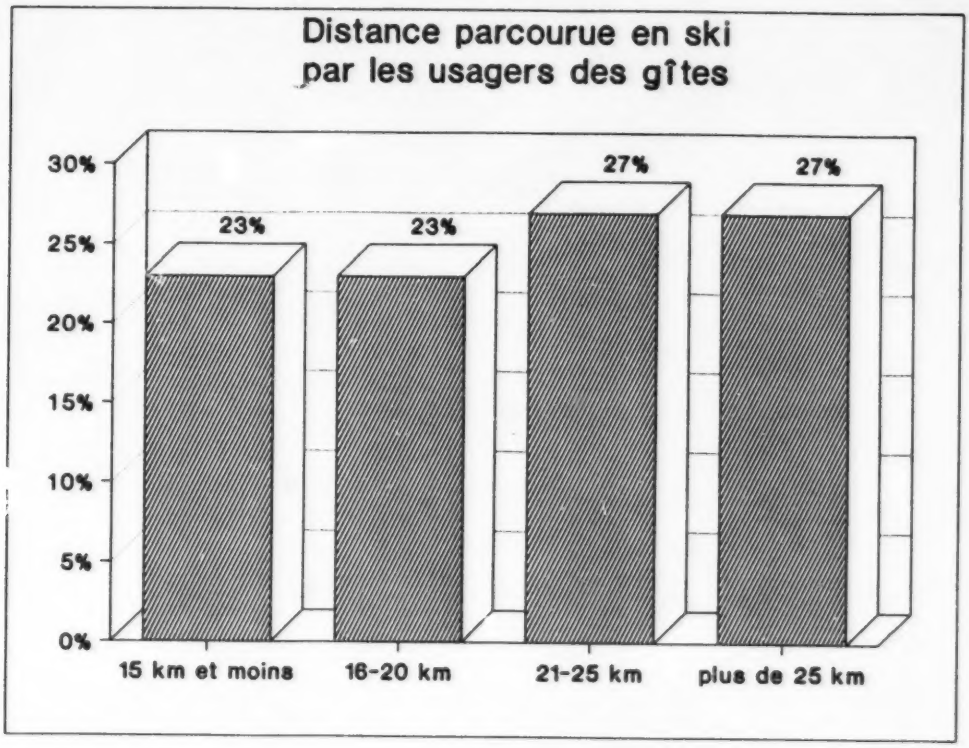
C'est aussi à près des deux tiers que les usagers des gîtes viennent la fin de semaine (60 %) plutôt que la semaine (40 %) pour pratiquer leurs activités de plein air et utiliser les installations et services mis à leur disposition. Comme on peut s'y attendre, les groupes scolaires viennent presque exclusivement pendant la semaine (93 %).

3.2.2 L'activité pratiquée

Les usagers des gîtes ont comme activité de plein air pendant leur séjour, le ski de randonnée. Ils ont accès, à partir des gîtes, à un réseau de 78 km de pistes entretenues offrant divers niveaux de difficulté. Les usagers des gîtes parcourent en moyenne 24,2 km en ski par randonnée. La durée moyenne de l'activité de ces visiteurs est de 5 heures 10 minutes. En comparaison avec les autres skieurs du parc, les usagers des gîtes parcourent près de 10 km de plus et ils pratiquent leur activité pendant une heure et demie de plus que les autres skieurs du parc puisque ces derniers demeurent en moyenne dans le parc pendant une durée moyenne de 3 heures 40 minutes.

En regroupant la distance parcourue en ski par les usagers des gîtes, il apparaît que 23 % font 15 km et moins, autant (23 %) parcourent entre 16 et 20 km, 27 % effectuent une randonnée variant entre 21 et 25 km et la même proportion (27 %) skient sur un distance de plus de 25 km.

En ce qui a trait à la durée de l'activité, 9 % font une randonnée qui prend trois heures et moins, 16 % skient pendant une durée qui varie entre trois heures 30 minutes et 4 heures 30 minutes, 28 % disent avoir une activité qui varie autour de cinq heures, 34 % pratiquent le ski dans le parc pendant cinq heures 30 minutes ou six heures et 14 % y passent plus de six heures.



3.2.3 La durée du séjour aux gîtes

En utilisant les sources administratives colligées par Info-Nature Mauricie, il est possible de faire ressortir la durée moyenne du séjour aux usagers des gîtes. Elle est de 1,9 nuits lorsqu'elle prend en considération tous les types de groupes et elle passe à 2,2 nuits si on s'intéresse particulièrement aux groupes scolaires.

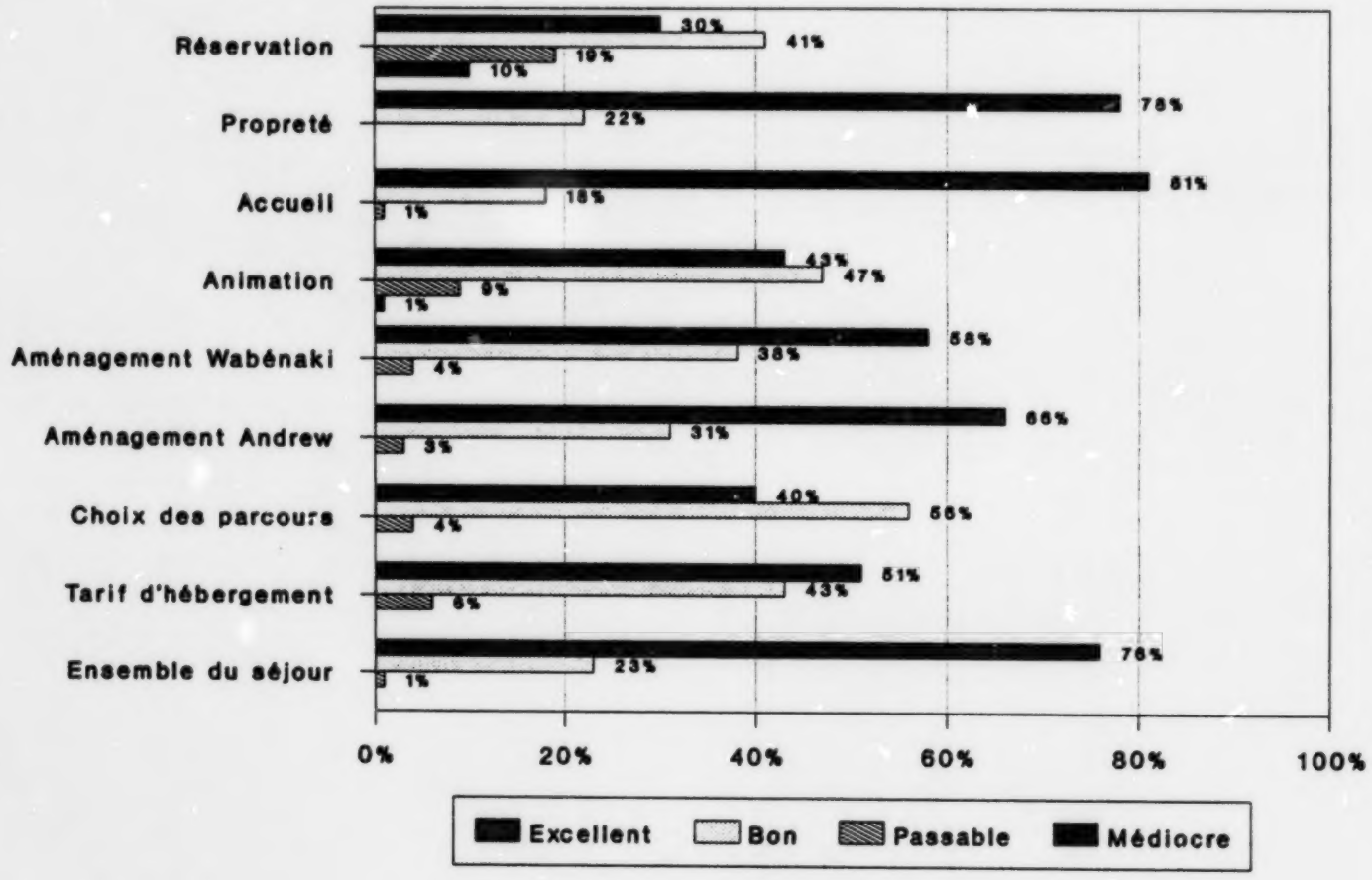
3.3 Les besoins et attentes des usagers

Les besoins et attentes des usagers des gîtes sont exprimés en termes de satisfaction à l'égard des installations et services offerts, en identifiant ce qu'ils ont le plus et le moins appréciés et en faisant ressortir des commentaires sur des activités ou des services additionnels que ces derniers auraient aimé retrouver aux gîtes.

3.3.1 L'appréciation des installations et des services offerts

De manière générale, les usagers des gîtes apprécient positivement les installations et les services offerts. D'ailleurs, lorsqu'on demande leur appréciation quant à l'ensemble de leur séjour, 76 % le qualifient d'excellent, 23 % disent qu'il était bon et à peine 1 % en font une appréciation tout juste passable. C'est l'accueil et la propreté des gîtes qui obtiennent le plus fort pourcentage d'excellence avec respectivement 81 % et 78 %. L'aménagement des

Appréciation des installations et des services offerts



gîtes Wabénaki et Andrew ont le second taux d'excellence le plus élevé avec respectivement 66 % et 58 % alors que 4 % jugent le gîte Wabénaki passable et que 3 % portent une appréciation semblable pour le gîte Andrew. Le tarif de l'hébergement obtient une cote d'appréciation excellente dans 51 % des cas, bonne dans 43 % et passable dans 6 %. L'animation aux gîtes et l'offre de parcours de ski obtiennent quant à eux un jugement d'appréciation bon pour 56 % et 47 % des usagers. Ils sont jugés plutôt excellents dans 40 % et 43 % des cas alors que 4 % et 9 % les trouvent passables. Ils sont 10 % à évaluer l'animation comme étant passable ou médiocre.

La gestion du système de réservation semble être le point le plus fréquemment contestable en regard de l'appréciation des usagers des gîtes. Ils ne sont que 30 % à juger ce système excellent alors que 41 % le trouvent bon. Par ailleurs, 19 % le trouvent passable et 10 % disent qu'il est carrément médiocre. Ce sont exclusivement des groupes d'adultes seulement qui jugent médiocre le système de réservation. Ce même groupe est celui qui contribue le plus parmi ceux le jugeant passable. De fait, 4 usagers sur 5 qui disent que le système de réservation est passable appartiennent à un groupe formé d'adultes seulement. C'est d'ailleurs dans une proportion de 35 % que les usagers des gîtes, qui appartiennent à des groupes constitués d'adultes seulement, apprécient le système de réservation comme étant, tout au plus, passable.

Plus de la moitié des usagers ont aussi suggéré différents services additionnels qu'ils auraient aimé retrouver pour améliorer leur séjour. Les besoins identifiés sont très précis et détaillés [1]. Les trois commentaires les plus fréquents sont : l'aménagement de jeux à l'extérieur (glissade, patinoire, etc.), l'ajout d'un service de transport des bagages et une plus grande variation de la présentation des films.

3.3.2 Ce que les usagers apprécient le plus ou le moins

Les 97 commentaires recueillis auprès des usagers des gîtes, à propos de ce qu'ils ont le plus apprécié, portent sur les activités pratiquées et le sentiment positif éprouvé pendant le séjour aux gîtes (30 %), l'aménagement des gîtes (24 %), l'environnement naturel (16 %), la qualité du personnel (13 %), la réglementation aux gîtes (7 %) et l'entretien des infrastructures de ski de randonnée (5 %). Enfin, 7 % des commentaires sont plus généraux et indiquent que les visiteurs ont tout apprécié [2].

En ce qui a trait aux éléments les moins appréciés, les commentaires portent principalement sur l'aménagement des gîtes (37 %), sur la réglementation aux gîtes (26 %) et sur l'entretien des infrastructures de ski de randonnée (21 %). De manière moins importante, les usagers ont moins apprécié certains visiteurs partageant le gîte au moment de leur séjour (6 %) ou le froid (3 %) [3].

---

1. L'ensemble des commentaires sur les services additionnels de la part des usagers des gîtes en hiver sont disponibles à l'annexe B.
2. L'ensemble des commentaires portant sur ce que les usagers apprécient le plus sont disponibles à l'annexe C.
3. L'ensemble des commentaires portant sur ce que les usagers apprécient le moins sont disponibles à l'annexe D.

4. CONCLUSION

Les usagers des gîtes au cours de la période hivernale constituent un segment de clientèle particulier comme visiteurs du **parc national de la Mauricie.** La provenance de ces visiteurs est en majorité la grande région de Montréal (53 %), suivie de la région Mauricie - Bois-Francs (04) avec 30 %. Trois types de groupe forment la clientèle actuelle des gîtes en hiver : les groupes formés d'adultes seulement (66 %), les groupes scolaires (18 %) et les groupes du type familial, soit ceux dont au moins un membre est âgé de moins de 18 ans (16 %). La taille moyenne des groupes d'usagers des gîtes en hiver est de 4,5 personnes par groupe autre que scolaire. Cette taille moyenne passe à 8,3 personnes par groupe lorsqu'on tient compte de tous les type d'usagers. On note donc l'existence d'un grand écart du nombre de personnes par groupe selon le type de groupe. Quarante-deux pour cent des usagers actuels des gîtes sont des jeunes de moins de 18 ans et 27 % des usagers étaient étudiants au moment de l'étude.

C'est par le bouche à oreille que 60 % des usagers ont appris l'existence des gîtes. Près de la moitié de la clientèle actuelle (48 %) en est à un premier séjour aux gîtes. Les clientèles régulières sont les groupes de type familial et scolaire. C'est dans une proportion de deux visiteurs sur trois que le gîte Wabénaki est utilisé par rapport au gîte Andrew qui n'offre pas de cuisine. Les groupes familiaux préfèrent séjourner au gîte Andrew dans une proportion de 75 %. Le ski de randonnée est pratiqué lors des séjours, les gîtes étant fermés entre 10 h et 16 h quotidiennement, et la distance moyenne parcourue est de 24,2 km par randonnée. La durée moyenne des excursions de ski est de 5 heures 10 minutes. D'autre part, la durée moyenne de séjour est de 1,9 nuits pour l'ensemble des groupes d'usagers, s'allongeant à 2,2 nuits pour les groupes scolaires. Il y a légèrement plus d'hommes (55 %) que de femmes (45 %) qui séjournent aux gîtes. Les usagers des gîtes sont plutôt scolarisés puisqu'à peine un sur cinq n'a pas atteint le niveau collégial. Enfin, le marché sur semaine reste à développer.

L'appréciation des usagers quant aux installations et aux services offerts est très positive. Seul le système de réservation présente un certain mécontentement quant à sa gestion et ce, particulièrement pour les groupes formés d'adultes seulement.

Annexes :

ANNEXE A Les manières d'apprendre l'existence des gîtes

	(n)	%
- Bouche à oreille	55	60 %
- Visite antérieure au parc	23	25 %
- Le professeur a fait découvrir	4	4 %
- Le répondant travaille ou a déjà travaillé au parc	3	3 %
- Le kiosque touristique	1	1 %
- Radio	1	1 %
- Magazine de plein-air	1	1 %
- Le ministère du Tourisme du Québec	1	1 %
- Dépliant	1	1 %
- Le club de marche de Québec	1	1 %
- On m'y a invité	1	1 %
- Lors d'un congé de maladie	1	1 %
Total :	93	100 %

ANNEXE B Commentaires sur les services additionnels suggérés par les usagers des gîtes.

	(n)
- Aménager des jeux à l'extérieur (exemple : glissades, patinoire, etc.)	6
- Service de transport des bagages	4
- Varier la présentation des films	3
- Ajouter laveuse-sécheuse	2
- Organiser un système de massage	2
- Bière en fût	2
- Ajouter un bain sauna	2
- Éclairage plus chalereux dans les chambres et la cuisine	1
- N'aime pas l'aménagement de la cuisine (les tables à pique-nique)	1
- Disponibilité d'un séchoir à cheveux	1
- Support pour faire sécher le linge	1
- Avoir une tôle plus profonde pour les pâtés chinois	1
- Avoir une théière	1
- Disponibilité de cabarets	1
- Avoir la possibilité de disposer de chambres privées pour deux	1
- Plus de chaises dans le salon du gîte Andrew	1
- Plus de crochets dans les chambres du gîte Andrew	1
- Des lits moins branlant et des échelles plus solides	1
- Avoir des tables de billard et de tennis sur table	1
- Ajouter un lavabo double et plus d'espace pour la vaisselle ou ajouter un lave-vaisselle de restaurant	1
- Disposer d'un autre local pour accueillir les gens	1
- Pas trop de périodes organisées pendant les week-ends	1
- Disposer d'un téléphone en cas de problèmes ou situations spéciales, pas seulement en cas d'urgence	1
- Le couvre-feu à 21 h	1
- Les heures pour le souper devraient être prolongées (liberté des heures de repas)	1
- Problèmes quant à l'ouverture des pistes (vous fermez les gîtes à 10 h et les pistes ne sont pas tracées)	1
- Ajouter une piste qui permet un circuit intermédiaire à partir des gîtes	1
- Aménager une piste de ski où le pas de patin sera permis	1
- Ajouter une piste entre 8 et 22 km.	1
- Pour l'été, avoir un support d'entretien de vélo de montagne	1
- Le gîte Wabénaki a perdu un peu de son cachet lorsque la salle familiale a été réduite pour faire une salle de fartage. Les fenêtres et la vue sur le lac manquent aux usagers.	1
Total :	45

ANNEXE C Ce qui est le plus apprécié, l'ensemble des commentaires des usagers des gîtes de la saison hivernale

Catégorie de commentaires portant sur la nature, l'environnement naturel :

	(n)
Être si près de la nature	2
Le milieu naturel	2
La température	2
La nature	2
Paysages	1
L'emplacement	1
Le site merveilleux	1
Le plein air	1
La maison au coeur de la nature et des pistes	1
Le décor	1
Le contact avec la nature	1
La beauté des gîtes	1
Total :	16

Catégorie de commentaires portant sur le personnel :

	(n)
L'accueil	8
L'accueil de l'organisation	2
Le personnel	1
La communication, la simplicité et l'entregent du personnel	1
Le coordonnateur	1
Total :	13

Catégorie de commentaires portant sur l'aménagement des gîtes :

	(n)
Le confort	4
Les gîtes Wabénaki et Andrew	3
La cuisine bien aménagée et bien équipée	3
La propreté des installations	3
Les foyers	2
L'aménagement	1
Le système de cuisinage	1
Les commodités de la cuisine	1
L'hébergement	1
Le grand salon	1
Les douches propres	1
La simplicité du site	1
La salle de bain	1
Total :	23

Catégorie de commentaires portant sur la réglementation aux gîtes :

	(n)
L'interdiction de véhicules aux gîtes	2
La liberté de faire notre propre cuisine	1
Les règlements	1
Le respect des règles	1
Le respect du couvre-feu	1
Le respect de la nature	1
Total :	7

Catégorie de commentaires portant sur l'entretien des infrastructures de ski de randonnée :

	(n)
Les pistes de ski	3
L'état des sentiers	1
La condition des pistes	1
Total :	5

Catégorie de commentaires portant sur les activités et les sentiments éprouvés pendant le séjour aux gîtes :

	(n)
La tranquilité	8
L'atmosphère	5
L'ambiance	4
Le calme et la quiétude du gîte	2
Le havre de paix	1
Le respect du refuge	1
La bonne humeur et le sourire des skieurs	1
Le genre de personnes qui fréquentent le gîte	1
Veiller au coin du feu	1
Sortie en ski	1
Faire du ski en groupe	1
Total :	26

Catégorie de commentaires portant sur le fait que les visiteurs disent avoir tout apprécié :

	(n)
Tout apprécié	7
Total :	7

Catégorie de commentaires portant sur la nature, l'environnement naturel :

	(n)
Le froid	2
Total :	2

ANNEXE D Ce qui est le moins apprécié, l'ensemble des commentaires des usagers des gîtes de la saison hivernale

Catégorie de commentaires portant sur l'aménagement des gîtes :

	(n)
La température du gîte, trop froide	3
Trop froid dans les dortoirs	2
Les housses de matelas à remplacer, matelas de plastique	2
La dureté des matelas dans les dortoirs	1
Les lits simples	1
L'absence d'oreillers	1
La séparation entre les lits collés	1
Trop d'éclairage nocturne	1
La lumière du «Exit» dans le dortoir, ça nous empêche de dormir	1
Deux toilettes pour les femmes	1
Manque de toilettes, douches	1
Le système d'eau dans les douches	1
Prise électrique dans la salle de bain	1
Le chauffage au gîte Andrew	1
Le manque d'espace de rangement dans le gîte Andrew	1
L'absence de crochets pour les vêtements lorsqu'on couche au gîte Andrew et que l'on se déplace au gîte Wabénaki	1
Le plancher dégradé et déteint	1
Déplore un relâchement dans l'entretien des immobilisations	1
Les installations et équipements	1
Total :	23

Catégorie de commentaires portant sur la réglementation aux gîtes :

	(n)
Le système de réservation	5
L'horaire en général, trop strict	3
L'horaire du souper	2
L'horaire de fermeture des gîtes entre 10 h et 15 h	2
L'horaire de fermeture des gîtes spécialement le jour du départ	2
Les fumeurs dans la salle de fartage	1
Le couvre-feu est peut être trop tard	1
Total :	16

Catégorie de commentaires portant sur l'entretien des infrastructures de ski de randonnée :

	(n)
L'entretien des pistes	7
La distance entre le stationnement et les gîtes	3
Le manque de lumière dans le stationnement	1
Les indications à partir du stationnement pour se rendre aux gîtes	1
La variété et le nombre de pistes	1
Total :	13

Catégorie de commentaires portant sur les activités et les sentiments éprouvés envers les autres usagers pendant le séjour aux gîtes :

	(n)
Certains locataires individualistes	1
Les groupes dissipés	1
Le bruit qui résonne à l'intérieur des chambres à coucher	1
Les jeunes qui considèrent le dortoir comme une salle de jeu	1
Total :	4

Catégorie de commentaires portant sur le fait que les visiteurs disent avoir tout apprécié et où il n'y a rien de moins apprécié :

	(n)
Rien, c'est super	6
Total :	6